

PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan September 2019

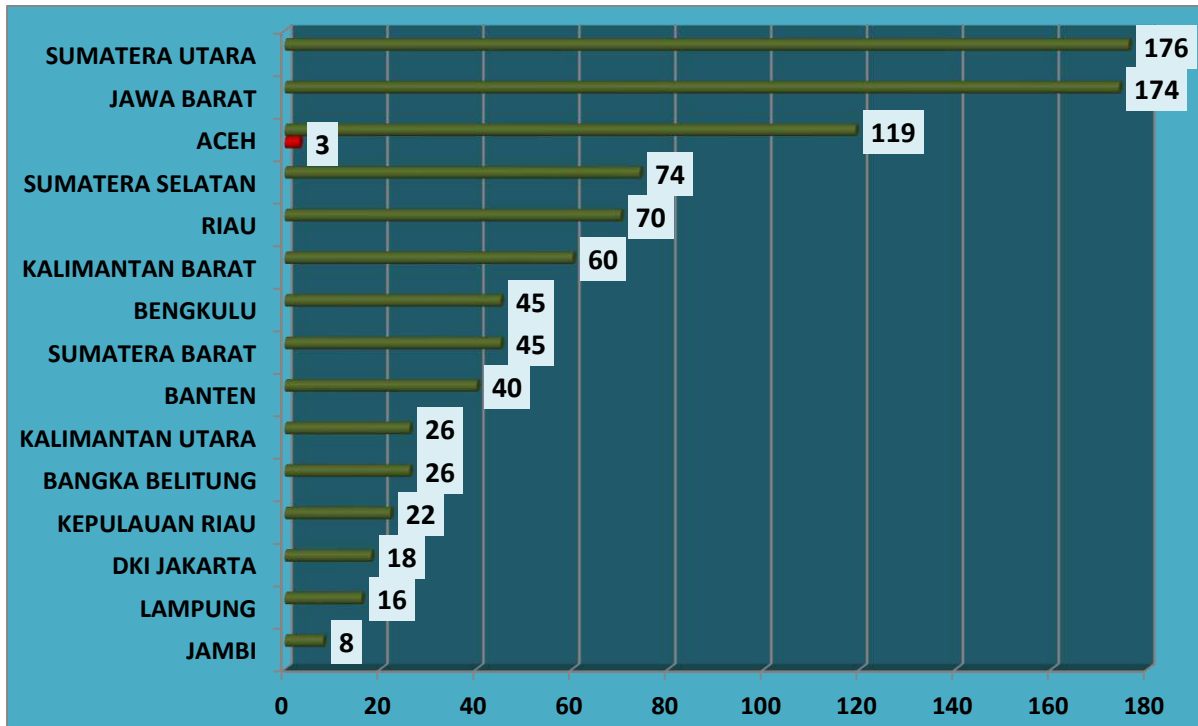
Summary

Pengaduan pada bulan September secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **922 aduan** (mengalami **penurunan** sebesar **-4,23%**, dari bulan sebelumnya **946** aduan)
- Pengaduan yang status **selesai 919 (99,7%)** dan **Proses 3 (0,3%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 711 (77,11%)**, **Penyampaian aspirasi 188 (20,39%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 23 (2,49%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 38/26/68,4%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/18/6,9%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 899 (97,50%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (14/1,59%)**, **SMS (5/0,54%)**, **Kotak aduan/PO Box (0/0,00%)** dan **Medsos serta lainnya (3/0,33%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 362 (39,26%)**, kategori **kebijakan (298/32,32%)**, **Kategori Keuangan (44/4,77%)**, dan **Teknis (218/23,64)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 392 (42,52%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (307/33,30%)**, **Pihak Korkot (32/3,47%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (21)**, **Online (18)**, **Email (10)** dan **SMS (41)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 90 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 47 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 43 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **638 (69,20%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **284 aduan (30,80%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

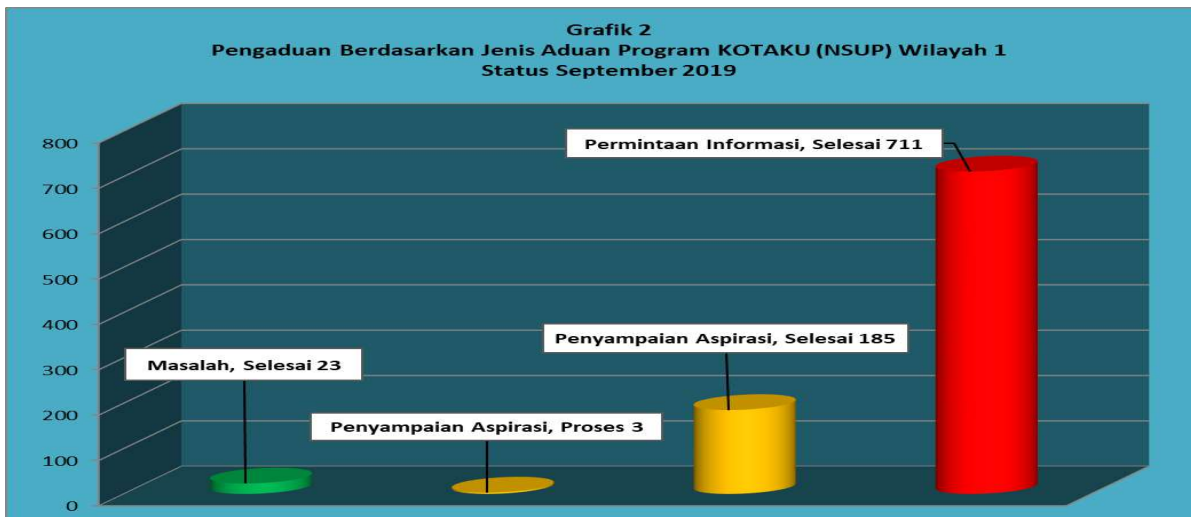
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I mengalami **penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **-4,23 %**. Pada bulan September 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **922 aduan** (bulan sebelumnya 946 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **919 aduan (99,7 %)** dan status **proses** sejumlah **3 aduan (0,3%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara berjumlah **176 aduan**, berikutnya Provinsi Jawa Barat berjumlah **174 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **8 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini : **Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan September 2019**



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 711 aduan (77,11%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **23 aduan (2,49%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi berjumlah 188 aduan (20,39%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **Grafik 2** dan **Tabel 1** berdasarkan **Jenis dan Kategori Aduan** di bawah ini :



**PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM)
PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1**

Tabel 1:

Kategori Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Administrasi	0	362	362	39.26
Kebijakan	0	298	298	32.32
Keuangan	0	44	44	4.77
Teknis	3	215	218	23.64
Grand Total	3	919	922	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	3	185	188	20.39
Permintaan Informasi	-	711	711	77.11
Masalah	-	23	23	2.49
Grand Total	3	919	922	100

Pengaduan berdasarkan Rasio Kelurahan sasaran

Berdasarkan rasio perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di setiap provinsi, persentase pengaduan tertinggi dari 15 provinsi yaitu Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **68,4 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **26 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **68,2%** dengan **60 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **6,9%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **18 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	122	28.6	119	97.5	3	2.5
SUMATERA UTARA	621	176	28.3	176	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	45	12.7	45	100.0	-	-
RIAU	127	70	55.1	70	100.0	-	-
JAMBI	80	8	10.0	8	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	74	24.1	74	100.0	-	-
BENGKULU	131	45	34.4	45	100.0	-	-
LAMPUNG	184	16	8.7	16	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	26	25.0	26	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	22	20.2	22	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	18	6.9	18	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	174	10.2	174	100.0	-	-
BANTEN	392	40	10.2	40	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	60	68.2	60	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	26	68.4	26	0.0	-	100.0
Total	4,924	922	19	919	99.7	3	0.3

Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut:

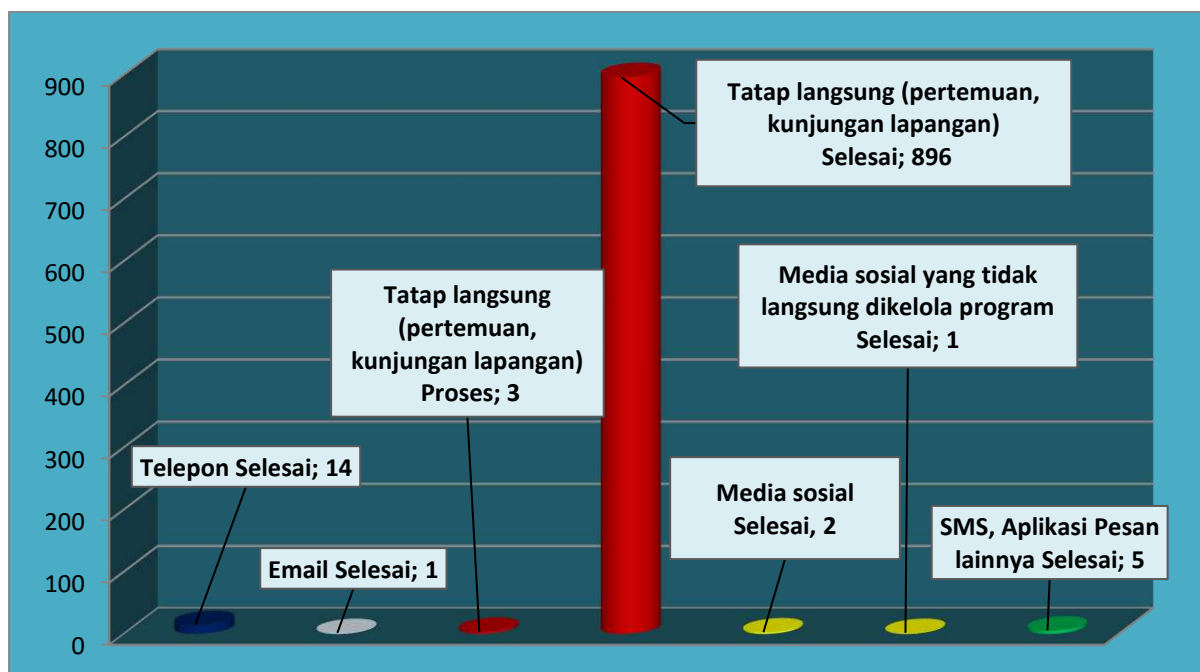
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarasannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **174 aduan**, namun prosentasinya sebesar **10,2%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **176 aduan** dan persentasi sebesar **28,3%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **26 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **68,4%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **60 aduan** dan persentasi sebesar **68,2%**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan September 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **899 aduan (97,50%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **14 aduan (1,59%)**, **pengaduan media sosial / Online** sebanyak **3 aduan (0,33%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **5 aduan (0,54%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode September 2019

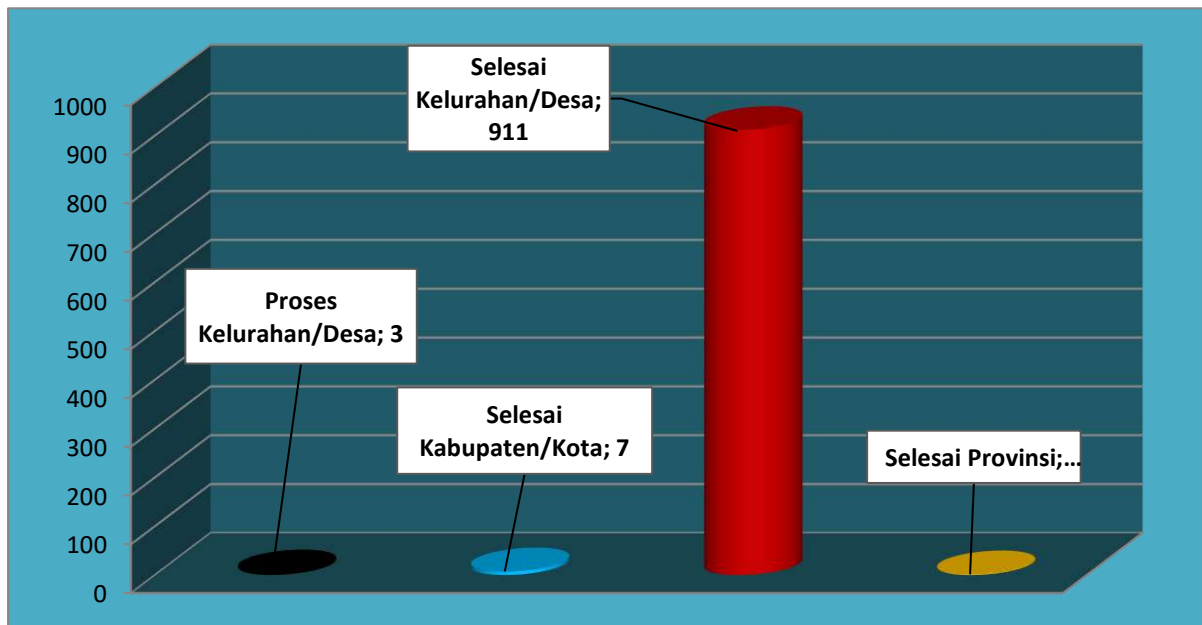


Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **914 aduan (99,13%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **7 aduan (0,76%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **1 aduan (0,11%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

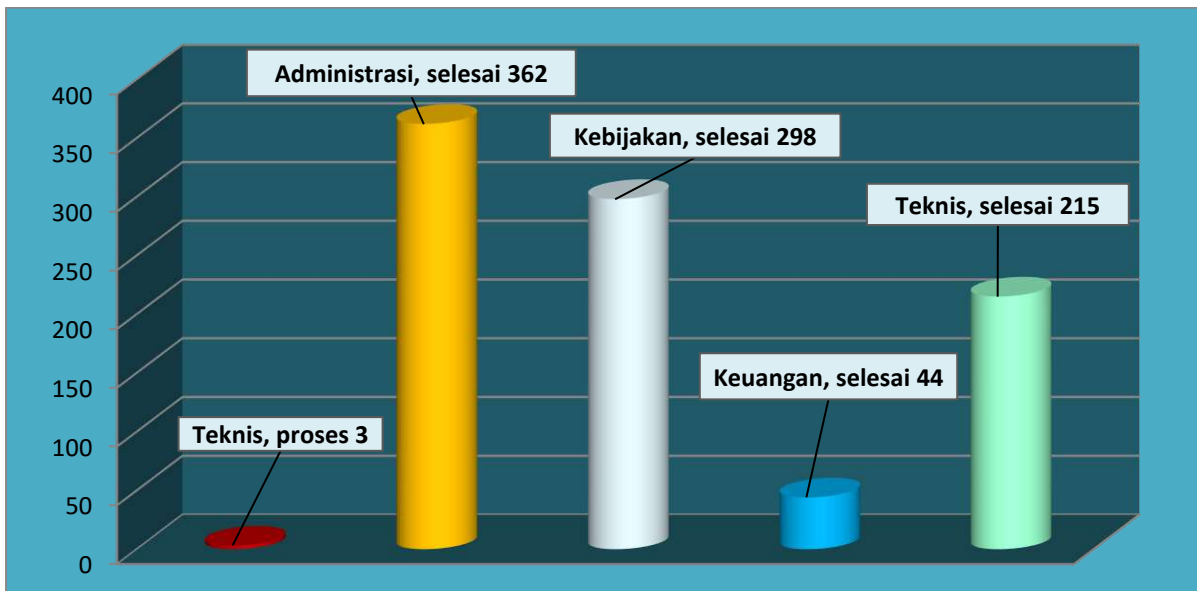
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode September 2019



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **362 (39,26%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **298 (32,32%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **44 (4,77%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **218 aduan (23,64%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (362 aduan) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **87 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **298 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Jawa Barat** sebanyak 74 aduan) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **44 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Riau** sebanyak **9 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **218 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** di bawah ini :

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

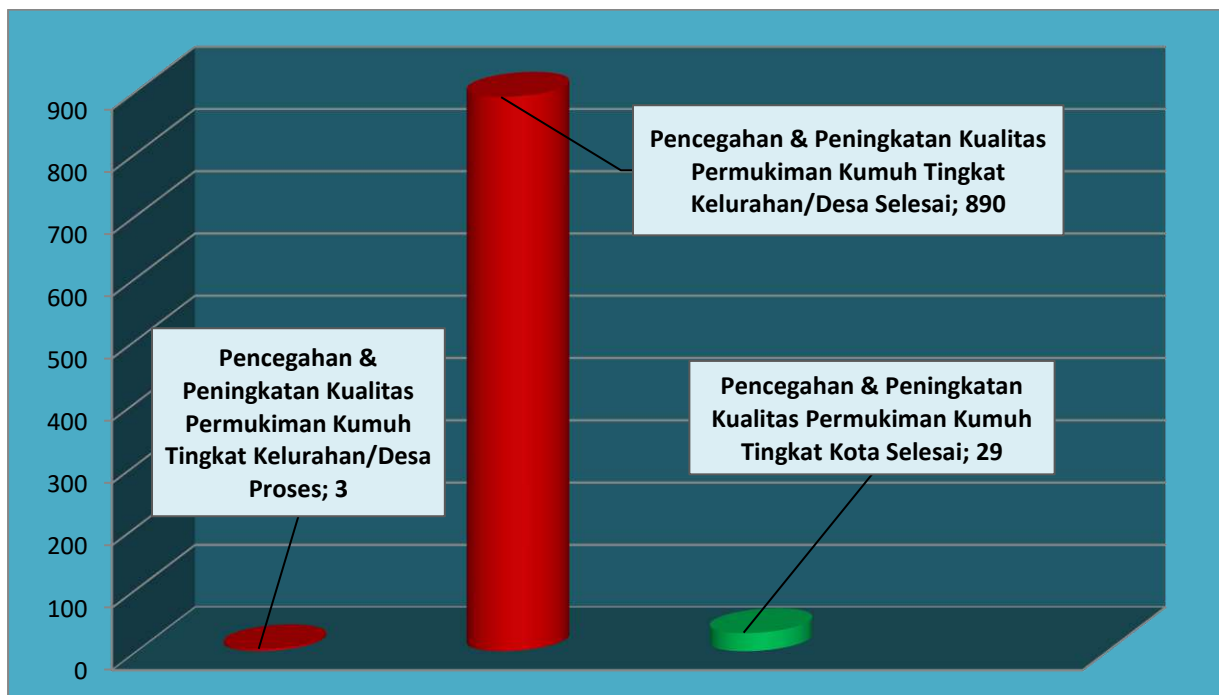
Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	87	12	4	19	122
KALIMANTAN UTARA	10	15	0	1	26
SUMATERA UTARA	48	79	2	47	176
SUMATERA BARAT	12	11	2	20	45
RIAU	37	6	9	18	70
JAMBI	8	0	0	0	8
SUMATERA SELATAN	27	21	5	21	74
BENGKULU	6	26	7	6	45
LAMPUNG	2	4	0	10	16
BANGKA BELITUNG	6	10	2	8	26
KEPULAUAN RIAU	2	7	4	9	22
DKI JAKARTA	0	18	0	0	18
JAWA BARAT	63	74	6	31	174
BANTEN	5	14	0	21	40
KALIMANTAN BARAT	49	1	3	7	60
GRAND TOTAL	362	298	44	218	922

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan September 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **893 aduan (96,85%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **29 aduan (3,15%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini :

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program

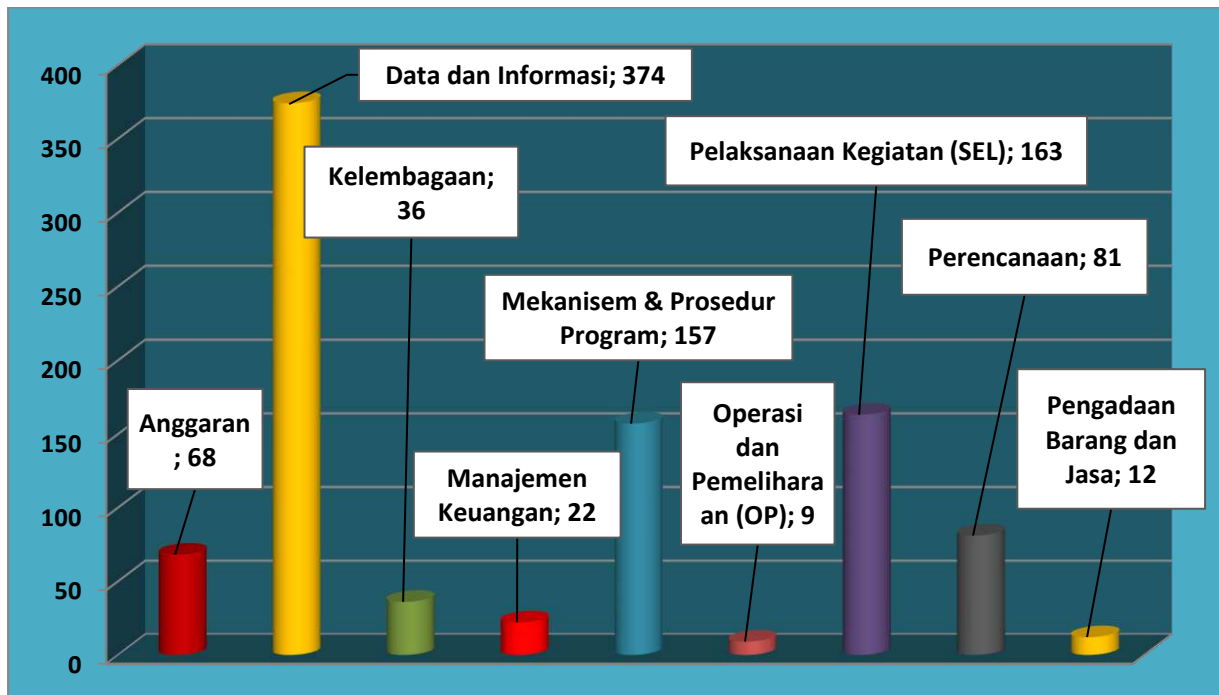


PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **374 aduan (40,56%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **157 aduan (17,03%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **68 aduan (7,38%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **163 aduan (18,22%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **36 aduan (3,90%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **81 aduan (8,79%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **12 aduan (1,30%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **9 aduan (0,98%)**.

Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7 Tema Bidang Kegiatan** di bawah ini:

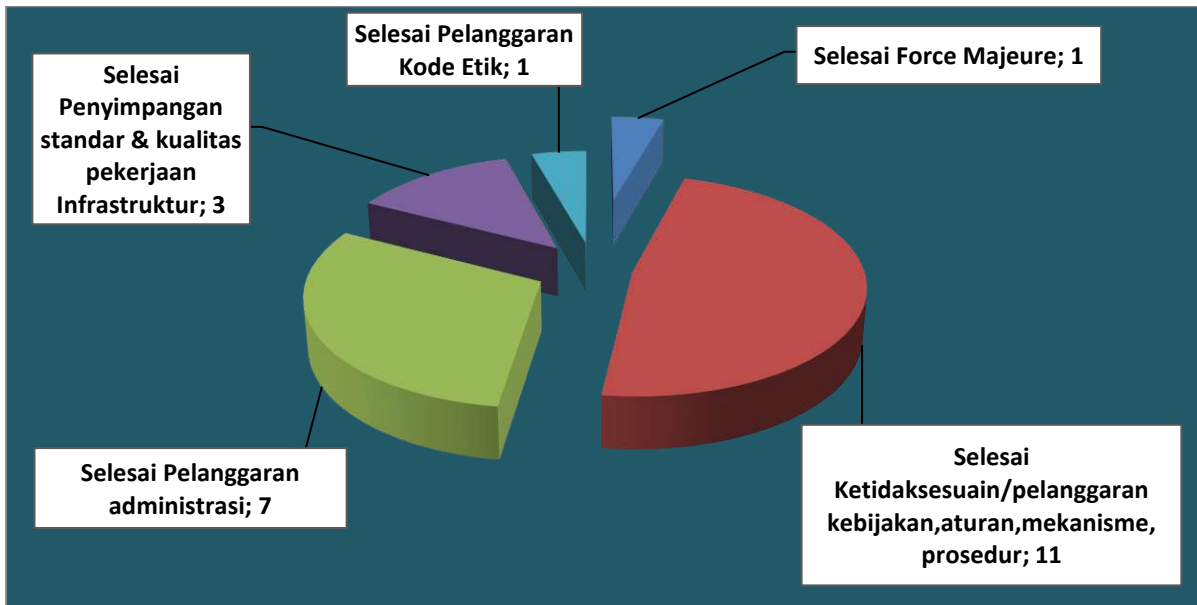


Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

Dari sejumlah pengaduan yang masuk, terdapat jenis pengaduan masalah yang secara khusus dapat dikategorikan sebagai berikut; (1) Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur, (2) Pelanggaran administrasi, (3) Pelanggaran kode etik, (4) Penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan (terutama dalam bidang infrastruktur), (5) Penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat, (6) Penyimpangan/ penyalahgunaan dana, dan (7) Force majeure. Berdasarkan kategori tersebut, jumlah aduan masalah pada bulan ini **(23 aduan)** terdapat **11 aduan** kategori **ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **7 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **3 aduan** kategori **penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan infrastruktur**, **1 aduan** kategori **pelanggaran kode etik** dan **1 aduan** kategori **force majeure**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 8** di bawah ini :

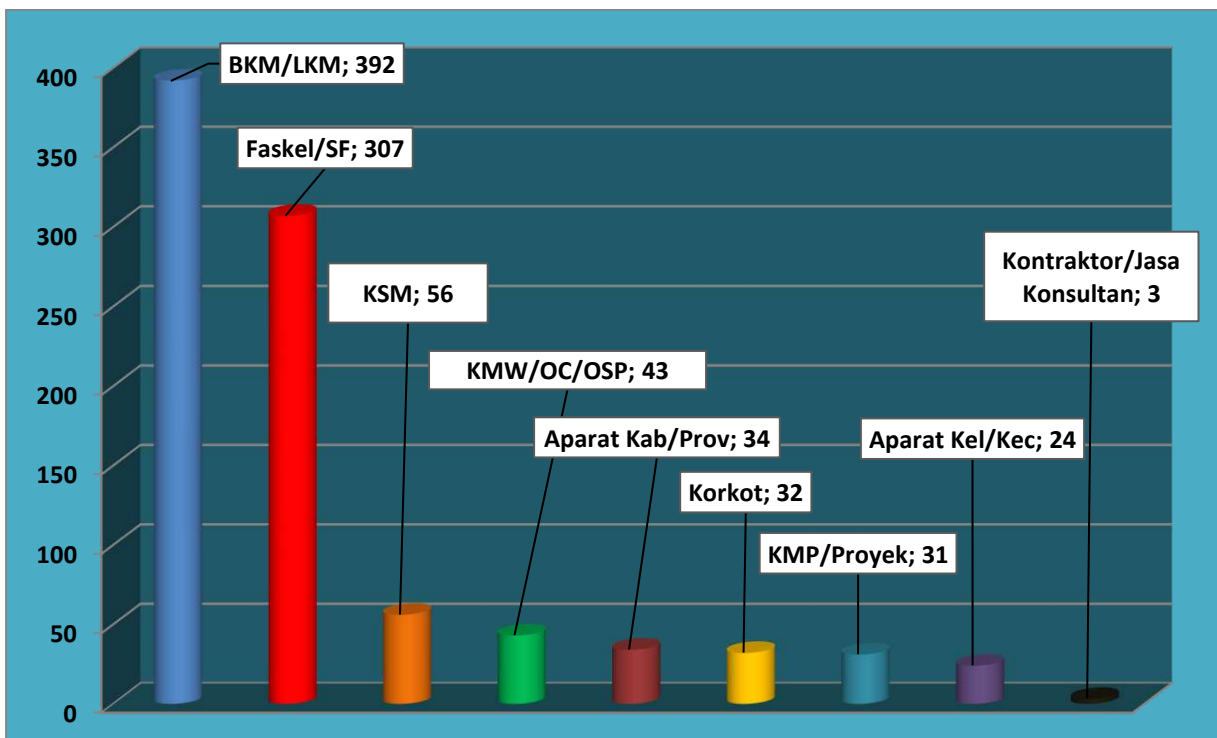
Grafik 8

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan (TERADU).

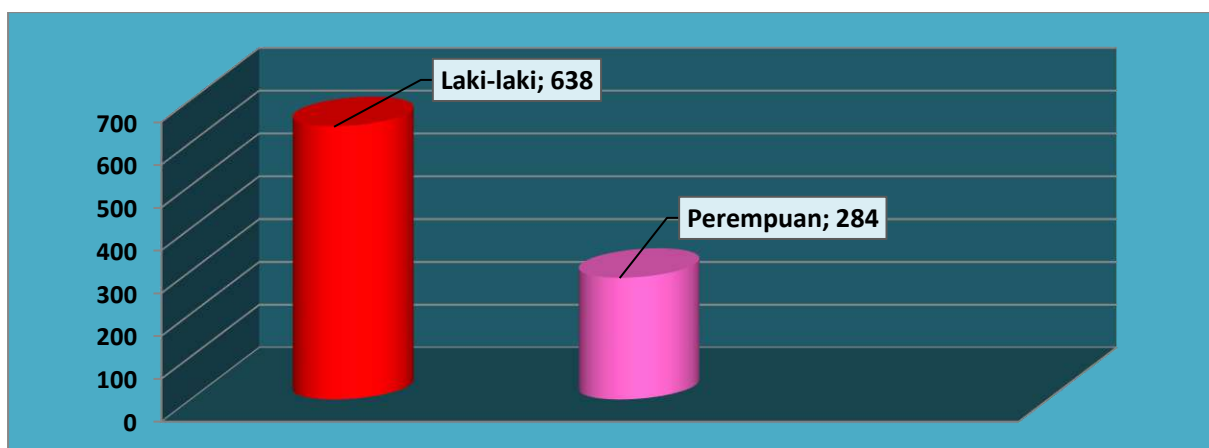
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **392 aduan (42,52%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **307 aduan (33,29%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **34 aduan (3,69%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **43 aduan (4,66%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **32 aduan (3,47%)**, **KSM** sebanyak **56 aduan (6,07%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **31 aduan (3,36%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **24 aduan (2,60%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **3 aduan (0,32%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 9** di bawah ini :



PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh kaum Laki-laki dengan jumlah pengaduan sebesar **638 aduan (69,20%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **284 aduan (30,80%)** dan **0 aduan (0,00%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **127 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **113 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah **3 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Sumatera Utara sebanyak **63 pengadu** dan Provinsi Aceh sebanyak **51 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Lampung sebanyak **2 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada Grafik 10 dan Tabel 4 di bawah ini :



Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	71	51	0	122
KALIMANTAN UTARA	20	6	0	26
SUMATERA UTARA	113	63	0	176
SUMATERA BARAT	20	25	0	45
RIAU	50	20	0	70
JAMBI	3	5	0	8
SUMATERA SELATAN	59	15	0	74
BENGKULU	32	13	0	45
LAMPUNG	14	2	0	16
BANGKA BELITUNG	14	12	0	26
KEPULAUAN RIAU	17	5	0	22
JAWA BARAT	127	47	0	174
BANTEN	34	6	0	40
DKI JAKARTA	13	5	0	18
KALIMANTAN BARAT	51	9	0	60
Grand Total	638	284	0	922

Demikian penjelasan uraian laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan September 2019, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek **Jenis dan Katagori aduan, derajat/Tingkat Aduan, media aduan, Bidang aduan, Teradu, Jenis kelamin, kegiatan program maupun status penyelesaiin dan proses** dari masing-masing provinsi pada level kabupaten/kota maupun tingkat kelurahan/ desa.